તકરાર નિવારણ તંત્ર

ક્રેડિલા ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડે ("ક્રેડિલા") સંસ્થામાં એક યોગ્ય તકરાર નિવારણ તંત્રની સ્થાપના કરી છે જેથી સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે ક્રેડિલાના હોદ્દેદારોના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને સાંભળીને તેનું નિરાકરણ લાવવામાં આવે.

કોઈપણ ગ્રાહક એજ્યુકેશન લોનની લાઈફ સાઈકલ દરમિયાન કોઈપણ સમયે ક્રેડિલા દ્વારા અપાતી સેવાઓથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે support@credila.com પર ઇમેઇલ મોકલીને પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે, જેમાં જે-તે મુદ્દાને લગતી વિગતોનો ઉલ્લેખ કરવાનો રહેશે.

જે-તે તકરારની તપાસ કર્યા બાદ, ક્રેડિલા ફરિયાદીની સમસ્યાઓનું નિવારણ લાવવાનો પ્રયાસ કરશે. ફરિયાદી પોતાને મળેલા પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેઓ વ્યાપારી પ્રણાલિઓ, ધિરાણને લગતા નિર્ણયો, ક્રેડિટ મેનેજમેન્ટ, વીમા, આઉટસોર્સ કરાયેલી એજન્સી અને વસૂલાત સંબંધિત કોઈપણ મુદ્દે તકરાર(રો)ના નિવારણ માટે તકરાર નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે.

ત્યારબાદ, તકરાર નિવારણ અધિકારી, વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટ અધિકારીઓ સાથે પરામર્શ કરીને, તકરાર નિવારણ તંત્રનું નિરીક્ષણ કરશે અને ફરિયાદીની તકરાર/ ચિંતાનું નિવારણ લાવવાનો પ્રયાસ કરશે.

તકરાર નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (અમારી વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત) અહીં નીચે મુજબ છે:

શ્રીમતી વૈજયંતી અલ્બાલ શર્મા

તકરાર નિવારણ અધિકારી

ક્રેડિલા ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ

બીજો માળ ઓલકાર્ગો હાઉસ, સીએસટી રોડ, કાલિના, સાન્તાક્રુઝ (પૂર્વ),

મુંબઈ - ૪૦૦ ૦૯૮, મહારાષ્ટ્ર, ભારત

ઈમેલ: grievance@credila.com | ફોન: +91 22 50164642

જો તકરાર નિવારણ અધિકારી દ્વારા એક મહિનાના સમયગાળામાં તકરારનું નિવારણ લાવવામાં નહીં આવે, તો ફરિયાદી આમના માધ્યમે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

વેબસાઇટ: https://cms.rbi.org.in

ઈમેલ: CRPC@rbi.org.in

સંપર્ક કેન્દ્ર (ટોલ-ફ્રી નંબર): 14448 (સવારે 9:30થી સાંજે 5:15 વાગ્યા સુધી)

વૈકલ્પિક રીતે, ફરિયાદો ભૌતિક માધ્યમે અહીં મોકલી શકાય છે:
'સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર'
ભારતીય રીઝર્વ બેંક, ચોથો માળ,
સેક્ટર 17, ચંડિગઢ - 160 017

*લેવલ 1 (ગ્રાહક સેવા) અને લેવલ 2 (તકરાર નિવારણ અધિકારી) સમસ્યાનું નિવારણ લાવવામાં અસમર્થ હોય તો જ ઉપલા સ્તરે જઈ શકાશે.

ક્રેડિલા ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ (અગાઉ HDFC ક્રેડિલા ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી)